

TRANSCRIPTION

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

Domaine	Monde du travail
Situation	En emploi
Intention	Comprendre des informations détaillées sur des tâches professionnelles

SUPPORT	Vidéo : • <i>Un accueil réussi</i>
----------------	--

L'accueil produit le même effet qu'une première impression. Il donne le ton à l'expérience qui va suivre. Des clients mal accueillis risquent de tout juger plus sévèrement et à la fin du repas, de quitter votre établissement déçus du service reçu. Pourtant, il suffit de peu de choses pour que l'accueil soit un moment agréable pour tout le monde. Tout d'abord, il faut faire sentir aux clients qu'ils sont importants et qu'on est heureux de les recevoir. Leur faire face, leur sourire et établir un contact visuel est donc le prélude à une formule de politesse appropriée ou on fait usage du madame ou monsieur selon le cas.

On demande ensuite aux clients, s'ils ont une réservation et si c'est le cas, on prend soin de marquer leur nom au surligneur ce qui, on en conviendra, est plus agréable que de se faire rayer de la liste des réservations d'un trait de crayon. Si c'est pertinent, on invite les clients à passer au vestiaire. Et lorsque c'est possible, on indique le pictogramme à partir duquel ils pourront trouver leur chemin. On mène ensuite les clients à leur table en prenant les devants. On propose une table susceptible de leur convenir et dans tous les cas on doit vérifier que leur table leur plaît. On peut alors tirer la chaise de madame, avant de lui offrir un menu par sa droite. On fait de même avec monsieur à qui on remet en plus, la carte des vins. Voilà. N'oubliez pas qu'un accueil réussi met de belles manières la table pour un repas qui le sera tout autant. À la prochaine.